

## 18. CONSUM

Aquest capítol resumeix les accions realitzades el 2025 per les administracions públiques i el teixit associatiu en el **model de protecció i defensa dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana**, basant-se en les dades estadístiques disponibles, del Ministeri d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç, de les diferents associacions de consumidors i usuaris i de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC).

En resum, les dades i accions més destacades al llarg de l'any a la Comunitat Valenciana en aquest àmbit han estat:

- Tant el Ministeri d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç, com les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) i les associacions de consumidors i usuaris han dut a terme una intensa activitat de **formació, difusió i conscienciació** sobre temes de consum, en una àmplia gamma de temes i continguts, centrant-se en un consum més crític, conscient i responsable.
- El **suport financer** de la Generalitat als projectes de consum de corporacions i associacions locals s'ha **reduït** en un 45%.
- El 62% dels productes retirats a través de la **xarxa d'alertes no alimentàries** han estat joguines.
- El nombre de **consultes** fetes als serveis territorials al consumidor del Ministeri ha disminuït un 23,4% respecte a l'any anterior, mentre que les **queixes han augmentat un 14,2%**. Les **queixes**, en canvi, han crescut un 9,5% respecte al 2024. El nombre més alt de consultes davant el Ministeri corresponia a **béns de consum**, mentre que **les vendes fora dels establiments comercials** han tingut el nombre més alt de queixes. Les consultes i queixes més nombroses a les associacions han estat relacionades amb **la telefonia**, mentre que a l'OMIC ha estat **la telefonia i l'electricitat**.

- Les sol·licituds **d'arbitratge** presentades a les Junes d'Arbitratge de Consumidors han disminuït un 3,4%. El 79% de les sentències emeses per les Junes d'Arbitratge de Consumidors de la Comunitat Valenciana han estat **favorables al demandant** (totalment o parcialment) o conciliadores.
- Els consumidors valencians són entre aquells que **menys vulnerable** es consideren pertanyents a l'Estat i són els que més es preocupen pel **Qualitat** quan compres; prefereixen fer la compra a la **Supermercat** i afirmen que els seus hàbits alimentaris són **Molt saludable**.

## 18.1. PROTECCIÓ I DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS

Els proteccii la defensa dels consumidors i usuaris és una qüestió en què la **La Comunitat Valenciana té competència exclusiva**, incloent la "defensa del consumidor i de l'usuari", segons la redacció literal, entre els temes esmentats a l'article 49.1, paràgraf 35, del seu Estatut d'Autonomia.

Dins l'àmbit de competència de la Generalitat, és responsabilitat del Consell dissenyar la planificació general de la **política per a la protecció, defensa i promoció dels consumidors i usuaris**, principalment, del Ministeri d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç per a la seva gestió i execució, ja que és a ell que se li ha assignat la competència específica en matèria de consum.

A l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, a més de la Generalitat (i en particular el Consell i l'Administració de la Generalitat, a través dels ministeris amb competència específica o concurrent en matèria de consum), també són **agents del sistema de protecció i defensa de consumidors i usuaris**:

- El **Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana**. Òrgan consultiu i assessor de la Generalitat en matèria de protecció i defensa dels consumidors i usuaris.
- Juntes d'Arbitratge **de Consumidors**. Òrgans administratius, creats per acord entre l'Administració General de l'Estat i les Administracions Públiques de la Comunitat Valenciana competents en matèria de consumidors, a través dels quals s'articula i gestiona l'arbitratge institucional del consumidor.
- Entitats **locals, especialment a través de les oficines d'informació per a consumidors i usuaris (OMIC)**. La Generalitat, a través del Ministeri responsable dels assumptes del consumidor, coordina la feina d'aquestes oficines i ha de proporcionar-los el suport necessari. Les oficines acreditades han d'estar registrades en un registre públic dependent del Ministeri amb competència en matèria de consumidors.
- Associacions **de consumidors i usuaris**, que poden integrar-se en sindicats, federacions o confederacions.

En qualsevol cas, l'objectiu fonamental de les accions de les Administracions Públiques i altres agents del sistema de protecció i defensa dels consumidors i usuaris és **garantir la seguretat i protegir la salut i els drets econòmics i socials de les persones**. A continuació, basant-se en les dades disponibles, es realitza una anàlisi de les accions implementades l'any 2025 a la Comunitat Valenciana.

### 18.1.1. Informació, formació i consum

Les línies estratègiques sobre les quals es basa la política regional de consum es van definir a l'**Estratègia Educativa per al Consum Sostenible de la Comunitat Valenciana (EECS) 2021-2024**, dins del marc de l'*Objectiu 12 de l'Agenda 2030: Producció i Consum Responsables*.

Aquestes línies estratègiques guien la feina i els projectes que el Ministeri, a través de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum, duu a terme en l'àmbit de l'educació del consumidor, en col·laboració amb la resta d'actors territorials (associacions del tercer sector, OMIC, entitats locals, etc.). Hi ha set **línies estratègiques**: Col·laboració institucional i entre entitats; Formació i sensibilització; Comerç; Desenvolupament econòmic; Producció i salut agroalimentària; Eficiència energètica i canvi climàtic, i Sostenibilitat i residus ambientals.

Pel que fa a **la formació i la conscienciació**, la Direcció General de Comerç, Artesania i Afers del Consumidor ha llançat una nova edició del **concurs escolar de Consumópolis per al consum responsable, edició 20: "Saps què consumeixes?"**. Aquest concurs promou l'educació dels consumidors, utilitzant tecnologies i una metodologia cooperativa. Es duu a terme gairebé íntegrament a través d'internet i ofereix diferents tipus d'activitats en què es plantegen diverses situacions relacionades amb el consum, com ara hàbits de consum, productes i serveis, transport, publicitat, noves tecnologies, alimentació o consum ètic. És una iniciativa de la Direcció General d'Afers del Consumidor del Ministeri d'Afers del Consumidor i de les comunitats autònomes participants, i té una fase regional i una nacional. El seu objectiu és fer **reflexionar, de manera conscient, crítica i de suport, sobre diferents aspectes del consum** responsable i està dirigit als escolars en cursos des del tercer cicle d'Educació Primària fins al quart any d'Educació Secundària Obligatoria. A l'edició de 2025, van participar 227 equips, sumant un total de 1.135 estudiants. El suport financer de la Generalitat per a aquesta competició ha estat de 6.000 euros.

Pel que fa al **Pla Interadministratiu de Formació Contínua 2025**, s'han realitzat els següents cursos: *Actualització de la normativa del consumidor*; dues edicions del curs *Formació en habilitats socials: gestió de conflictes*; també dues edicions del curs *Contractes amb consumidors: clàusules de transparència i abusos*; i dues edicions del curs *Seguretat General de Producte*. Aquesta formació està dirigida a funcionaris que treballen en afers de consum en diferents administracions públiques: regionals, locals i territorials, i ha comptat amb 295 participants el 2025.

Pel que fa a **la sensibilització pública**, el 15 de març es declara el Dia Mundial dels Drets del Consumidor, i el Ministeri, a través de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum, organitza una sèrie d'activitats durant el mes de març, amb la participació d'associacions de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana. La campanya té com a objectiu sensibilitzar sobre el consum crític, conscient i responsable, i enguany ha repetit l'ús de l'eslògan **Utilitza el Poder**.

**Activitats de formació en associacions i oficines municipals d'informació per a consumidors i usuaris**

Pel que fa a la **Formació** Pel que fa al consum, les associacions i organitzacions de consumidors i usuaris duen a terme una tasca constant de formació a través de campanyes informatives, conferències, tallers i xerrades sobre una àmplia gamma de temes.

Les **associacions** que han presentat dades al Comitè han dut a terme <sup>1</sup>una àmplia gamma d'activitats de formació **durant el 2025**, la majoria presencials, però també algunes *en línia* i a través de *seminaris web*, sobre drets de consumidors i usuaris i altres temes com *aplicacions* i xarxes socials; economia personal i consum intel·ligent; finances; màrqueting digital; publicitat a les xarxes socials; ciberseguretat i protecció de les dades bancàries i personals; consum local; lectura de factures d'electricitat; queixes a companyies telefòniques; plans de pensions i fons d'inversió; clàusules abusives en hipoteques; agricultura ecològica i aliments sostenibles; declaracions de la renda; consum responsable i actiu; etiquetatge d'aliments; cura del planeta; drets del consumidor; petits estalviadors; notícies falses; etc.

A més, les associacions publiquen fulletons, guies i fulletons informatius, revistes i butlletins en format paper i/o *en línia*, i algunes participen diàriament als mitjans de comunicació (premsa, ràdio, televisió i internet). La **difusió i la informació** al consumidor de les **associacions de la Comunitat Valenciana** també es realitza a través de les xarxes socials i els seus llocs web.

Les associacions també participen en el sistema d'arbitratge de la Comunitat Valenciana, algunes col·laboren entre elles mitjançant acords de cooperació i també amb diverses empreses, entitats socials, centres educatius, associacions professionals, fòrums, fundacions, universitats i institucions públiques i privades a nivell local, regional, nacional, europeu i internacional.

Igualment, el **OMIC** dels municipis duen a terme una **Intensa difusió i activitat de formació**. Els temes de les activitats formatives eren, entre d'altres: ús adequat de les TIC (xarxes socials, telèfons mòbils, Internet, videojocs...); consum sostenible; etiquetatge en els aliments; dades personals i privacitat; banca ètica; seguretat infantil; additiu; publicitat; drets del consumidor; consum responsable; consum local; etc.

### 18.1.2. Seguretat i vigilància dels productes de consum

La **xarxa d'alertes** és un sistema per a l'intercanvi ràpid d'informació entre les autoritats competents del consumidor de les comunitats autònomes, l'Estat i els països

---

<sup>1</sup> Les associacions regionals que han enviat dades al Comitè són: Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes d'Estalvi i Assegurances de la Comunitat Valenciana (ADICAE CV), Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris (AVACU) i Federació Autònoma de Dones de Casa, Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana (Tyrius).

membres de la Unió Europea, en cas que existeixi un producte que pugui suposar un risc greu per als consumidors.<sup>2</sup>

La taula 18.1 mostra informació de la xarxa d'alerta per a productes de consum no alimentaris per a l'any 2025, que mostra que el nombre de productes retirats o destruïts ha augmentat fins a 36.348, el 12,55% del total a Espanya. **Més del 62% dels productes retirats eren joguines.** Aquesta xifra contrasta amb la de l'exercici fiscal 2024, en què el 61% dels productes retirats eren productes químics domèstics.

Taula 18.1

**RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2025**

| SECTOR                               | Total         | %             |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| Juguetes                             | 22.682        | 62,40         |
| Equipos de protección infantil       | 6.481         | 17,83         |
| Luces                                | 6.241         | 17,17         |
| Productos eléctricos                 | 245           | 0,67          |
| Moda infantil y accesorios           | 130           | 0,36          |
| Bolsas de agua caliente              | 108           | 0,30          |
| Productos químicos                   | 58            | 0,16          |
| Mobiliario, utensilios para el hogar | 51            | 0,14          |
| Artículos de ocio y deporte          | 49            | 0,13          |
| Artículos de puericultura            | 44            | 0,12          |
| Vehículos y accesorios               | 15            | 0,04          |
| Disfraces y artículos de broma       | 14            | 0,04          |
| Moda adultos y accesorios            | 9             | 0,02          |
| Otros                                | 221           | 0,61          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>36.348</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

La Comunitat ha generat un total de 16 alertes durant el 2025 (el 5,8% de les alertes emeses per totes les comunitats autònomes), i ha participat en la gestió de 113 alertes generades per la resta de comunitats autònomes i en 20 d'aquestes generades per la Unió Europea (és a dir, el 19,9% del total).

### 18.1.3. Inspecció i control

El Direcció General de Comerç, Artesania i Afers del Consumidor, a més del desenvolupament de programes per a consumidors, realitza la funció de **Servei d'Inspecció i Sancions**. La Taula 18.2 mostra, per província, les dades sobre les

<sup>2</sup> A Espanya hi ha diverses xarxes d'alerta per a consumidors. Aquesta secció proporciona dades sobre alertes per a productes de consum no alimentaris. Altres xarxes d'alerta són la xarxa d'alertes alimentàries de l'Agència Espanyola de Seguretat i Nutrició Alimentària (Aesan), que al seu torn està dividida en tres subseccions, i la Xarxa Nacional d'Alerta Ràpida d'Aliments, regulada pel Reial Decret 1471/2008, del 5 de setembre.

inspeccions realitzades el 2025, que han sumat un total de **13.970 minuts**, una disminució del 36% respecte al 2024.

La taula distingeix entre informes positius, negatius i de mostreig, i s'observa que només **el 3,7% eren positius**.

La majoria de les infraccions que van provocar aquests informes positius (22%) s'han degut a casos relacionats amb l'estandardització i les condicions de venda.

Taula 18.2

**SERVICIO DE INSPECCIÓN, INSPECCIONES REALIZADAS, COMUNITAT VALENCIANA, 2025**

|                                        | Alicante     | Castellón    | Valencia     | Total<br>2025 | Total<br>2024 |
|----------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Tipo infracción                        |              |              |              |               |               |
| - Adulteración y fraude en la calidad  | 10           | -            | -            | 10            | 8             |
| - Fraude en el peso                    | 1            | -            | -            | 1             | -             |
| - Transacciones comerciales            | 10           | 1            | -            | 11            | 6             |
| - Precios                              | 4            | -            | -            | 4             | -             |
| - Normalización y condiciones de venta | 58           | -            | 62           | 120           | 80            |
| - Otras infracciones                   | 206          | 68           | 122          | 396           | 720           |
| <b>Total Actas Positivas</b>           | <b>289</b>   | <b>69</b>    | <b>184</b>   | <b>542</b>    | <b>814</b>    |
| <b>Actas Negativas</b>                 | <b>4.891</b> | <b>3.747</b> | <b>4.716</b> | <b>13.354</b> | <b>20.981</b> |
| <b>Actas de Tomas Muestras</b>         | <b>18</b>    | <b>25</b>    | <b>31</b>    | <b>74</b>     | <b>111</b>    |
| <b>Total Actas</b>                     | <b>5.198</b> | <b>3.841</b> | <b>4.931</b> | <b>13.970</b> | <b>21.906</b> |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

La Taula 18.3 incorpora el nombre total de **procediments sancionadors** resolts durant l'any 2025 a la Comunitat. Aquest any, aquesta xifra ha augmentat fins a 212 (en comparació amb 386 el 2024), amb un total de sancions de 690.494 euros (678.944 euros l'any anterior). La distribució per província es pot consultar a la mateixa taula.

La majoria d'aquestes sancions han estat degudes a defectes d'estandardització i condicions de venda (el 33,5% de les sancions).

Deu de les infraccions sancionades han estat classificades com a molt greus, i la seva quantitat ha ascendit a un total de 330.101 euros (47,8% del total recaptat).

Taula 18.3

**SERVICIO INSPECCIÓN, EXPEDIENTES SANCIONADORES, COMUNITAT VALENCIANA, 2025**

|                                       | Alicante  |               | Castellón |                | Valencia   |                | Total C.V. |                |
|---------------------------------------|-----------|---------------|-----------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
|                                       | Exped.    | Importe       | Exped.    | Importe        | Exped.     | Importe        | Exped.     | Importe        |
| Tipo infracción                       |           |               |           |                |            |                |            |                |
| - Adulteración y fraude en la calidad | 6         | 6.100         | 1         | 1.000          | 12         | 16.500         | 19         | 23.600         |
| - Hojas de reclamaciones              | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Cláusulas abusivas                  | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Incumplimiento de requerimiento     | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Incumpl. serv. atención al cliente  | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Transacciones comerciales           | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Precios                             | -         | -             | 7         | 9.500          | -          | -              | 7          | 9.500          |
| - Normalización y cond. de venta      | 13        | 10.450        | 2         | 2.000          | 56         | 67.000         | 71         | 79.450         |
| - Prácticas desleales                 | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Garantías                           | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Etiquetado                          | -         | -             | -         | -              | -          | -              | -          | -              |
| - Muy graves                          | -         | -             | -         | -              | 10         | 330.101        | 10         | 330.101        |
| - Otras infracciones                  | 36        | 35.462        | 35        | 96.351         | 34         | 116.030        | 105        | 247.843        |
| <b>Total Sancionados</b>              | <b>55</b> | <b>52.012</b> | <b>45</b> | <b>108.851</b> | <b>112</b> | <b>529.631</b> | <b>212</b> | <b>690.494</b> |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

#### 18.1.4. Promoció d'associacions i suport financer

Segons la legislació, és responsabilitat de la **Generalitat**, a través del Ministeri responsable dels assumptes de consumidors, promoure les associacions de consumidors.

La Taula 18.4 mostra les associacions de consumidors i usuaris a nivell regional que s'inclouen al **Cens d'Associacions de la Comunitat Valenciana**, segons dades publicades pel Ministeri al seu lloc web.

Taula 18.4

**ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DE ÀMBITO AUTONÓMICO, 2025**

| DENOMINACION                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM)                                                                                                                                                                                   |
| Consumidores y Usuarios en España - ACUSE                                                                                                                                                                                      |
| Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad Valenciana - ADICAE CV                                                                                                                                       |
| Asociación de Telespectadores y Radioyentes, Consumidores y Usuarios de medios de la C. Valenciana (ATR CV)                                                                                                                    |
| Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU)                                                                                                                                                                       |
| CONSUM, S.COOP. V.                                                                                                                                                                                                             |
| Unión de Consumidores Europeos de la Comunitat Valenciana (EUROCONSUMO)                                                                                                                                                        |
| Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA Comunidad Valenciana                                                                                                                                                     |
| Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana TYRIUS                                                                                                                               |
| Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana UCCV                                                                                                                                                                          |
| Unión Independiente de Consumidores y Usuarios - UICU                                                                                                                                                                          |
| Unión Asociativa de la Comunitat Valenciana especializada en consumo y calidad de vida - UNAE                                                                                                                                  |
| Fuente: <a href="https://cindi.gva.es/es/web/consumo/listado-de-asociaciones">https://cindi.gva.es/es/web/consumo/listado-de-asociaciones</a> . Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo. Consulta: 12/02/2026 |

Una de les accions dudes a terme pel Ministeri d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç i per a la promoció de l'associacionisme, així com per proporcionar el suport financer degut a les entitats locals d'acord amb els principis establerts en la llei, és la convocatòria anual de subvencions en l'àmbit del consum.

La Taula 18.5 mostra informació sobre el nombre d'accions subvencionades el 2025 i la quantitat concedida. El nombre total d'accions recolzades pel Ministeri ha estat de 25 (20 menys que l'any anterior), amb una subvenció total de 503.081,03 euros, un 45% menys que l'any anterior.

Taula 18.5

**APOYO FINANCIERO DE LA GENERALITAT VALENCIANA A PROYECTOS DE CONSUMO, 2025**

|                                             | Actuaciones subvencionadas | Importe (€)       |
|---------------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| <b>Ayudas a corporaciones locales</b>       | 13                         | 60.740,59         |
| <b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b> | 12                         | 442.340,44        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>25</b>                  | <b>503.081,03</b> |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.



*El Comitè reconeix l'important esforç d'inversió realitzat per l'Administració durant el 2025 en la recuperació de petites empreses a les ciutats afectades per la DANA d'octubre de 2024.*

*Tanmateix, això no hauria d'impedir la promoció de les associacions de consumidors. Per tant, el CV de la CES insta el Govern de la Generalitat a recuperar tan aviat com sigui possible els nivells d'ajuda anteriors a la DANA, essencials per al correcte funcionament del teixit associatiu en la seva tasca de formació, informació i protecció dels consumidors i usuaris de la Comunitat.*

## 18.2. CONSULTES

A la Comunitat Valenciana, les consultes sobre matèria de consum es poden remetre a les **Oficines Municipals d'Informació del Consumidor (OMIC)**, als **Serveis Territorials de la Generalitat Valenciana** competents en matèria de turisme, comerç o consum, o a la **seu d'associacions i organitzacions** per a la protecció i defensa de consumidors i usuaris.

### Consultes als Serveis Territorials al Consumidor

S'han presentat un total de 7.266 consultes durant el 2025 als Serveis Territorials de Comerç i Consum (STC), **un 23,4% menys que l'any anterior** (en què se'n van presentar 9.480). La major disminució s'ha produït a Castelló (50,8%).

Pel que fa al nombre de **consultes per sector**, el sector amb més consultes, de llarg, **va ser el dels béns de consum**, amb 1.910, que representen el 26% del total.

Taula 18.6

#### NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN SERVICIOS TERRITORIALES DE COMERCIO Y CONSUMO. COMUNITAT VALENCIANA, 2025

| Sectores                                      | 2025         |              |              | Totales      |              | Variación<br>2024/25<br>(%) |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|
|                                               | Alicante     | Castelló     | València     | 2025         | 2024         |                             |
| Bienes de consumo                             | 351          | 432          | 1.127        | 1.910        | 2.120        | -9,9                        |
| Servicios de asist. técnica o de reparaciones | 147          | 297          | 587          | 1.031        | 1.020        | 1,1                         |
| Vivienda                                      | 29           | 35           | 654          | 718          | 617          | 16,4                        |
| Servicios financieros                         | 117          | 116          | 340          | 573          | 1.089        | -47,4                       |
| Servicios básicos                             | 80           | 69           | 334          | 483          | 885          | -45,4                       |
| Telecomunicaciones                            | 79           | 221          | 158          | 458          | 585          | -21,7                       |
| Ocio y tiempo libre                           | 80           | 19           | 275          | 374          | 588          | -36,4                       |
| Transporte                                    | 54           | 91           | 112          | 257          | 321          | -19,9                       |
| Otros Servicios                               | 321          | 357          | 784          | 1.462        | 2.255        | -35,2                       |
| <b>Total</b>                                  | <b>1.258</b> | <b>1.637</b> | <b>4.371</b> | <b>7.266</b> | <b>9.480</b> | <b>-23,4</b>                |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

### Consultes a les oficines municipals d'informació per a consumidors i usuaris (OMIC)

Les dades rebudes de l'OMIC dels municipis de la Comunitat Valenciana que han proporcionat dades per a la preparació d'aquest Informe ens permeten intuir l'origen més comú de les consultes fetes pels consumidors. S'han rebut dades de 7 municipis: Gandia, Ontinyent, Dénia, Alcoi, Mutxamel, Castelló de la Plana i València. Entre tots sumen 1.282.000 habitants, que representen aproximadament el 24% de la població de la Comunitat.

S'han rebut un total de 15.998 consultes **en aquests municipis**. El 12% d'aquestes s'han associat a **la telefonia** i el 9% al subministrament d'**electricitat**.

### Consultes en associacions

Les consultes presentades, durant l'any 2025, a les tres **associacions** regionals de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana que han enviat dades al Comitè, han sumat **un total de 20.464**.

Els sectors més consultats van ser: **Bancs i institucions financeres** (23,5%); **Agències de viatges** (7,5%) i **Assegurances** (5,3%).

**L'atenció a les consultes** de les associacions de consumidors i usuaris es fa per correu electrònic, a través de la web, per telèfon i, en menor mesura, en persona. Algunes associacions també permeten fer consultes a través de WhatsApp o mitjançant un *xatbot* inserit als seus llocs web.

## 18.3. QUEIXES I QUEIXES

### Reclamacions i queixes als Serveis Territorials al Consumidor

La Taula 18.7 mostra el nombre de queixes i queixes per sector a la Comunitat Valenciana. El 2025 s'han presentat **12.230** queixes i **942** queixes (en comparació amb 10.712 i 860 queixes el 2024), cosa que representa un augment del 13,8% en aquestes iniciatives respecte al 2024. L'objectiu de **la queixa** és defensar els interessos generals, no els interessos individuals, i corregir i prevenir conductes il·legals contràries a les disposicions de la normativa de consum i, en cas d'infracció, poden comportar la imposició d'una sanció. D'altra banda, la **reclamació**, a més de ser d'interès i naturalesa individuals, és un procediment pel qual un consumidor o usuari sol·licita una compensació o una acció específica a una empresa o professional, ja que considera que els seus drets no han estat respectats.

*Taula 18.7*

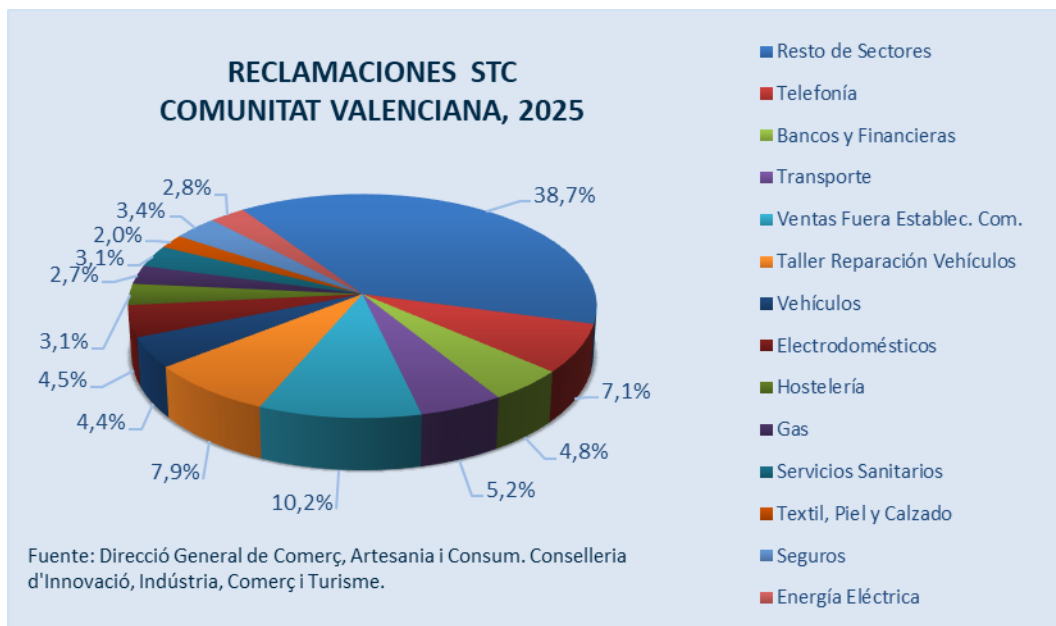
### DENUNCIAS-RECLAMACIONES PRESENTADAS EN SERVICIOS TERRITORIALES DE COMERCIO Y CONSUMO. COMUNITAT VALENCIANA, 2025

| Sectores                                     | Denuncias  |              | Reclamaciones |              |
|----------------------------------------------|------------|--------------|---------------|--------------|
|                                              | Total      | %            | Total         | %            |
| Agua                                         | 2          | 0,2          | 58            | 0,5          |
| Gas                                          | 4          | 0,4          | 331           | 2,7          |
| Energía eléctrica                            | 10         | 1,1          | 342           | 2,8          |
| Transporte                                   | 11         | 1,2          | 641           | 5,2          |
| Telefonía                                    | 22         | 2,3          | 866           | 7,1          |
| Otros servicios públicos                     |            |              | 54            | 0,4          |
| Correos y telecomunicaciones                 | 1          | 0,1          | 176           | 1,4          |
| Alimentación                                 | 33         | 3,5          | 85            | 0,7          |
| Textil, piel y calzado                       | 94         | 10,0         | 243           | 2,0          |
| Electrodomésticos                            | 38         | 4,0          | 556           | 4,5          |
| Vehículos                                    | 57         | 6,1          | 541           | 4,4          |
| Vivienda                                     | 10         | 1,1          | 142           | 1,2          |
| Enseres del hogar                            | 35         | 3,7          | 294           | 2,4          |
| Material de limpieza                         | 2          | 0,2          | 9             | 0,1          |
| Material informático                         | 2          | 0,2          | 31            | 0,3          |
| Animales domésticos y complementos           | 3          | 0,3          | 51            | 0,4          |
| Otros bienes                                 | 147        | 15,6         | 803           | 6,6          |
| Juguetes                                     | 44         | 4,7          | 41            | 0,3          |
| Tintorerías                                  | 3          | 0,3          | 23            | 0,2          |
| Grandes superficies comerciales              | 41         | 4,4          | 329           | 2,7          |
| Talleres de reparación de vehículos          | 43         | 4,6          | 972           | 7,9          |
| S.A.T                                        | 6          | 0,6          | 96            | 0,8          |
| Gasolineras                                  | 11         | 1,2          | 58            | 0,5          |
| Servicios Sanitarios                         | 30         | 3,2          | 384           | 3,1          |
| Hostelería                                   | 27         | 2,9          | 376           | 3,1          |
| Enseñanza                                    | 17         | 1,8          | 195           | 1,6          |
| Agencias de viajes                           | 5          | 0,5          | 108           | 0,9          |
| Reparaciones y mantenimiento del hogar       | 24         | 2,5          | 202           | 1,7          |
| Joyería, relojería y fotografía              | 6          | 0,6          | 70            | 0,6          |
| Ventas fuera de establecimientos comerciales | 87         | 9,2          | 1.243         | 10,2         |
| Bancos y Financieras                         | 7          | 0,7          | 585           | 4,8          |
| Seguros                                      | 4          | 0,4          | 420           | 3,4          |
| Gestoría y asesoría                          | 3          | 0,3          | 69            | 0,6          |
| Inmobiliarias                                | 7          | 0,7          | 88            | 0,7          |
| Otros servicios                              | 106        | 11,3         | 1.183         | 9,7          |
| Otros sectores                               |            |              | 565           | 4,6          |
| <b>Total</b>                                 | <b>942</b> | <b>100,0</b> | <b>12.230</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

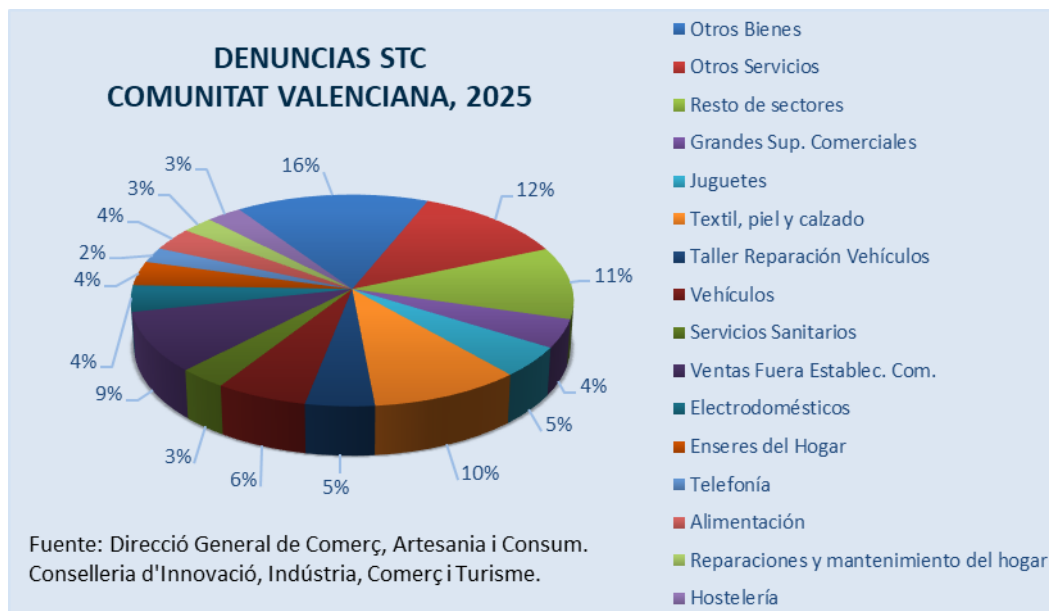
El **Reclamacions** Han estat un 14,2% més que les presentades el 2024, i s'han centrat principalment en **Vendes fora del negoci** (10 %); **Tallers i reparacions de vehicles** (8%) i **Telefonia** (7 %). La quota de cada sector en el total es mostra a la Figura 18.1.

Figura 18.1



Pel que fa a **les queixes**, que han augmentat un 9,5%, **tèxtils, cuir i calçat** han estat els sectors més reportats, amb 94 queixes (10% del total). La quota de cada sector en el total està representada a la Figura 18.2.

Figura 18.2



### Queixes i queixes a les oficines municipals d'informació per a consumidors i usuaris (OMIC) <sup>3</sup>

Les dades rebudes de l'OMIC dels municipis de la Comunitat Valenciana que les han proporcionat desagregades per a la preparació d'aquest Informe (8 municipis: Gandia, Ontinyent, la Pobla de Vallbona, Dénia, Alcoi, Mutxamel, Sagunt i Castelló de la Plana, que sumen fins al 10% de la població de la Comunitat) ens permeten entreveure l'origen més habitual de les queixes dels consumidors.

En aquests municipis, s'han rebut **un total de 3.215 queixes**. El sector més queixat ha estat **la telefonia** (15,8%).

### Queixes i queixes en associacions

Abans d'analitzar les dades, cal tenir en compte que quan un consumidor o usuari inicia un procediment de reclamació a través d'una associació o organització per qüestions individuals, la llei exigeix que s'hi uneixi; això no és així en el cas de consultes, que qualsevol consumidor, estigui o no associat a una organització, pot fer de manera gratuïta.

El 2025, les queixes presentades a les tres associacions de consumidors i usuaris a nivell regional, que han enviat dades al Comitè, han sumat **un total de 1.472**. Les queixes més nombroses han corresponut a **bancs i institucions financeres** (16%), **vehicles de motor** (11%), **assegurances** (10%) i **agències de viatges** (10%).

## 18.4. EL SISTEMA D'ARBITRATGE DEL CONSUMIDOR

El **Sistema d'Arbitratge del Consumidor** està configurat com una **manera àgil i senzilla** de resoldre conflictes relacionats amb assumptes de consum entre professionals o empreses i usuaris o consumidors. És una forma extrajudicial de resolució de conflictes de caràcter vinculant. És un sistema institucional, lliure, voluntari, senzill, flexible, ràpid i, sobretot, antiformalista, que es resol majoritàriament en equitat. La seva decisió és exigible i s'anomena sentència, amb la mateixa efectivitat que una sentència judicial.

L' **article 84 del Decret Legislatiu 1/2019, de 13 de desembre, del Consell, que aprova el text revisat de la Llei de l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana**, regula el sistema d'arbitratge de consumidors com a sistema per resoldre reclamacions i disputes de consumidors entre consumidors i empreses o professionals sense necessitat d'acudir als tribunals ordinaris.

A la Comunitat Valenciana, les **sol·licituds d'arbitratge** es registren a les Juntes d'Arbitratge del Consumidor, a les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor

<sup>3</sup> El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana ha sol·licitat les dades sobre l'activitat de l'OMIC per a l'any 2025, per correu electrònic a les oficines dels ajuntaments de tots els municipis de la Comunitat Valenciana amb més de 20.000 habitants.

(OMIC) i a la Territorial de Turisme, Comerç o Serveis al Consumidor. La seu de la Junta d'Arbitratge del Consumidor de la Comunitat Valenciana es troba a la ciutat de València, mentre que les ciutats d'Alacant, Benidorm i Castelló de la Plana tenen les seves respectives Junes d'Arbitratge del Consumidor.

Les sol·licituds d'arbitratge també es poden presentar a les seus d'associacions i organitzacions per a la protecció i defensa de consumidors i usuaris amb la condició que en siguin membres.

La taula 18.8 mostra les estadístiques globals de les Junes d'Arbitratge de Consumidors de la Comunitat Valenciana. Les sol·licituds **d'arbitratge** presentades el 2025 van ser de 1.904 (1.970 el 2024), cosa que representa una disminució del 3,4% respecte a l'any anterior.

La majoria d'aquestes sol·licituds d'arbitratge s'han referit als sectors **de Serveis Bàsics**, amb 435 sol·licituds (22,9% del total), juntament amb **Telefonia**, amb 406 sol·licituds (representant el 21,3% del total), seguit de **Béns de Consum**, amb 395 sol·licituds (20,8%).

S'han celebrat 669 **audiències d'arbitratge** (883 el 2024). El nombre de casos resolts per **mediació prèvia** a les Junes d'Arbitratge del Consumidor ha estat de 78, i els **resolts per lauda** arbitral de 634. D'aquests últims, el 80% han estat **a favor** del consumidor.

D'altra banda, hi ha hagut **25.195 adesions empresarials** a les junes d'arbitratge de consumidors (127 adesions durant el 2025).

Les dades rebudes pel Comitè de tres de les associacions regionals de consumidors i usuaris han reflectit la seva **participació en 97 audiències d'arbitratge** a la Comunitat Valenciana.

*Taula 18.8*

## ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2025

| <b>Solicitudes de arbitraje</b>                                    | <b>Nº</b> |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante                              | 502       |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                   | 439       |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón                             | 150       |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                  | 813       |
| Total Solicitudes de arbitraje 2025                                | 1.904     |
| Total Solicitudes de arbitraje 2024                                | 1.970     |
| Variación 2025/2024                                                | -3,4%     |
| <b>Mediaciones positivas previas a la realización de arbitraje</b> | <b>Nº</b> |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante                              | 18        |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                   | 39        |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón                             | 0         |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                  | 21        |
| Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2025                   | 78        |
| Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2024                   | 276       |
| Variación 2025/2024                                                | -71,7%    |
| <b>Audiencias arbitrales celebradas</b>                            | <b>Nº</b> |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante                              | 193       |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                   | 82        |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón                             | 29        |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                  | 395       |
| Total Audiencias arbitrales celebradas 2025                        | 699       |
| Total Audiencias arbitrales celebradas 2024                        | 989       |
| Variación 2025/2024                                                | -29,3%    |
| <b>Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>        | <b>Nº</b> |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante                              | 190       |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                   | 79        |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón                             | 28        |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                  | 337       |
| Total Expedientes resueltos por Laudos 2025                        | 634       |
| Total Expedientes resueltos por Laudos 2024                        | 883       |
| Variación 2025/2024                                                | -28,2%    |

.../...

.../...

| <b>Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo</b> | <b>Nº</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante                                          | 6.663     |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                               | 1.949     |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón                                         | 2.321     |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                              | 14.262    |
| Total Adhesiones 2024                                                          | 25.195    |
| Total Adhesiones 2023                                                          | 25.068    |
| Variación 2024/2023                                                            | 0,5%      |
| <b>Tipología de los Laudos dictados</b>                                        | <b>%</b>  |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante                                          |           |
| Estimatorios total o parcialmente                                              | 62,1%     |
| Conciliatorios                                                                 | 15,3%     |
| Desestimatorios                                                                | 21,1%     |
| No entran asunto                                                               | 1,6%      |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)                               |           |
| Estimatorios total o parcialmente                                              | 54,4%     |
| Conciliatorios                                                                 | 22,8%     |
| Desestimatorios                                                                | 19,0%     |
| No entran asunto                                                               | 3,8%      |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón                                         |           |
| Estimatorios total o parcialmente                                              | 32,1%     |
| Conciliatorios                                                                 | 28,6%     |
| Desestimatorios                                                                | 39,3%     |
| No entran asunto                                                               | 0,0%      |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana                              |           |
| Estimatorios total o parcialmente                                              | 69,1%     |
| Conciliatorios                                                                 | 14,8%     |
| Desestimatorios                                                                | 12,5%     |
| No entran asunto                                                               | 3,6%      |
| <b>Modalidades de los Laudos dictados</b>                                      | <b>%</b>  |
| Unanimidad                                                                     | 83,0%     |
| Mayoría                                                                        | 1,0%      |
| Conciliación                                                                   | 16,0%     |

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum. Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme.

## 18.5. HÀBITS DE CONSUM A LA COMUNITAT VALENCIANA

El *Enquesta sobre Hàbits del Consumidor 2025* de la Taula de Participació (MPAC)<sup>4</sup> reflecteix que els consumidors de la Comunitat Valenciana han estat, de tot el territori espanyol, els que menys han canviat les seves vides. **Hàbits de compra i consum** aquest any comparat amb l'any anterior.

Pel que fa a l'elecció d'un aliment o producte de consum, la Comunitat Valenciana ha estat un dels territoris on la **Qualitat** (51,7%) i se li han donat moltes **Menys importància per al preu** en la seva decisió (15,7%), en relació amb la dels espanyols en conjunt (35,0%).

El **supermercat** ha estat el primer lloc de compra habitual, preferit pel 77,5% de les persones enquestades, per sobre del 69% de la mitjana nacional. El segueixen en segon lloc, molt enrere, el **mercat municipal** (9%) i **les botigues petites** (8,5%). Normalment caminen per anar a comprar regularment (64%, en comparació amb el 56% a Espanya), tot i que el 31% ha utilitzat el cotxe per fer la compra. La proximitat ha estat el factor determinant a l'hora d'escollir un establiment (61%), per sobre de **la qualitat i el preu**, mentre que a Espanya en general, els establiments s'han triat principalment pel preu.

Les compres **en línia** han tingut poca penetració (és només el primer canal de compra per al 2,5% dels enquestats), i aquesta modalitat ha valorat principalment la **comoditat** (55%) i **les ofertes i preus** (17%). El 73% de les persones enquestades han vist les compres en línia positivament, tot i que el 45% han dit que no utilitzen aquest canal.

L'**etiqueta** ha estat la font d'informació més fiable i directa, en relació amb el producte alimentari, per al 50% de les persones enquestades (56% per a tota Espanya). Tanmateix, el 21% l'ha considerada incompleta, inaccessible (20,5%) i fins i tot confusa (12,5%). Els elements essencials de l'etiqueta han estat, per ordre d'importància, la data de **caducitat** o de caducitat, els **ingredients**, la informació nutricional, les normes de conservació i preparació i, en menor mesura, el lloc d'origen del producte.

Després de l'etiquetatge, **Internet i les xarxes socials** (32%) han aparegut com els canals més recurrents per a la cerca d'informació; el 38% dels enquestats han dit que han fet una compra, o no haver-ne fet, a causa de la informació positiva o negativa trobada en aquell canal.

Els consumidors de la Comunitat Valenciana van ser entre els que van dir que els seus **hàbits alimentaris són molt saludables**. Tanmateix, el 61% ha dit que consumeix productes un cop ha passat la data de caducitat. El 45% creia que el preu dels aliments

---

<sup>4</sup> La Taula de Participació és un fòrum de debat i grup de treball creat el 2015 i format per les Federacions i Associacions de consumidors i usuaris com l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris **AVACU**, la Federació d'Usuaris Consumidors Independents **FUCI**, la **Federació UNAE** i la Unió de Consumidors d'Andalusia **UCAUCE**, juntament amb Mercadona. L'objectiu dels seus debats és proposar solucions conjuntes en l'àmbit del consum i establir vincles entre l'Administració, els consumidors i els usuaris i l'entorn empresarial.

no afecta si la seva dieta és més o menys saludable, en comparació amb el 44,5% que ho creu.

Pel que fa al **malbaratament alimentari**, el 94,5% ha declarat que està compromès a evitar-lo, una proporció més alta que a la resta d'Espanya (88%). El 40% ha assegurat que fa millor ús dels aliments, el 29% ha preparat només el que consumirà i el 25,5% ha planificat millor les seves compres.

Pel que fa al **compromís ambiental**, el 45,5% ha separat els residus orgànics dels plàstics i de vidre, en comparació amb el 35% a nivell nacional. El 48% dels consumidors valencians han dit que tenen en compte l'avaluació de la **Responsabilitat Social Corporativa del productor** a l'hora de comprar un producte alimentari. El 43,5% han declarat que estan disposats a pagar més per productes d'empreses socialment, econòmicament i ambientalment responsables, i el 69,5% voldrien que la informació relacionada amb la sostenibilitat aparegués a l'etiqueta.

La sensació de **Vulnerabilitat** entre els consumidors ha estat inferior (17%) que a la resta d'Espanya (33%), i els hàbits de compra han canviat en menor mesura (65,5%) que a la resta del territori nacional (77%).